

## **Podmínky a způsob ubytování**

1. Wellness hotel Besední dům (dále jen „hotel“) je oprávněn ubytovat jen klienta, který se řádně přihlásí. Za tímto účelem předloží k nahlédnutí zaměstnanci hotelu na recepci ihned po příchodu svůj občanský průkaz nebo jiný platný průkaz totožnosti.
2. Na základě objednaného ubytování se klient v den příchodu může ubytovat v době od 14 h do 22 h. Do této doby hotel pro klienta pokoj rezervuje, pokud v objednávce nebyl jiný požadavek a hotel jej potvrdil.
3. Klient odhlásí svůj pobyt nejpozději do 10.00 h. Do této doby pokoj uvolní, pokud nebylo individuálně a dopředu dohodnuto jinak. Pokud klient neuvolní pokoj do 10.00 h, může mu hotel účtovat pobyt za celý následující den, pokud nebylo předem dohodnuto jinak. Pokoj se považuje za uvolněný potom, co klient vynese z pokoje všechny své věci, odevzdá klíč na recepci a pověřenému zaměstnanci hotelu oznámí, že se odhlašuje z ubytování. Hotel si vyhrazuje právo na kontrolu inventáře pokojů (nábytek, spotřebiče, zapomenuté věci) a úhrady a spotřeby klienta.
4. Hotel si vyhrazuje právo ve výjimečných případech nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo původně dohodnuté, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky.
5. Hotel poskytuje svým klientům služby v rozsahu, v jakém byly vzájemně dohodnuty a v rozsahu, v jakém to určuje příslušný platný právní předpis. Klient je povinen uhradit platbu za ubytování a poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem hotelu nejpozději v den skončení pobytu. Tímto jsou platební podmínky nedotknutelné na základě smluv o ubytování. Ceník služeb za přechodné ubytování a další služby je k nahlédnutí na recepci hotelu.

## **Platba za poskytnuté ubytování a storno poplatky**

6. Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen uhradit cenu v souladu s platným ceníkem hotelu, nejpozději však v den ukončení pobytu na základě předložení účtu, resp. faktury, spolu s vyúčtováním poskytnutých záloh ze strany klienta. Při pobytu delším než 7 dní je klient povinen uhradit celý pobyt nejpozději sedmý den pobytu, pokud se hotel s klientem nedohodli jinak. Účet, resp. faktura, je splatná při jejím předložení klientovi.
7. Hotel si vyhrazuje právo požadovat od klienta při rezervaci zálohu 50 % z ceny ubytování. Rezervace se pro hotel stává závaznou až po obdržení úhrady zálohy na účet hotelu.
8. V případě zkrácení pobytu klientem má hotel právo klientovi vyúčtovat plnou výši dohodnuté ceny za celou délku pobytu.
9. Hotel je oprávněn účtovat storno poplatky, a na jejich zaplacení použít i složenou zálohu, v případě, že klient zruší svou rezervaci pobytu písemně, elektronicky, telefonicky nebo faxem dle následujících podmínek:

## **Hotel:**

### **Klasický pobyt:**

Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s hotelem a může být provedeno nejpozději 7 dní před Vaším příjezdem. V případě, že tak neučiníte nebo se nedostavíte do hotelu, bude Vám účtován storno poplatek ve výši 50 % z celého pobytu. V případě zrušení pobytu v rozmezí 8-21 dní před datem nastoupení k pobytu účtujeme 25% storno poplatek z ceny pobytu.

### **Rezervace s nutností předplatby:**

Celková částka za ubytování (po odečtení depozitu zaplaceného v okamžiku rezervace) bude účtována hotelem v den vytvoření rezervace a je nevratná. Vezměte prosím na vědomí, že v případě zrušení tohoto typu rezervace bude hotel účtovat celkové náklady ubytování.

### **Rezervace na pobyty se slevou a všechny pobytové balíčky:**

Zrušení rezervace musí být komunikováno přímo s hotelem a může být provedeno nejpozději 14 před Vaším příjezdem. V případě, že tak neučiníte nebo se nedostavíte do hotelu, bude Vám účtován storno poplatek ve výši 50 % z celého pobytu. Depozit a rezervační poplatek (kde byly účtovány) jsou nevratné.

### **Firemní či společenská akce:**

Hotel si vyhrazuje pro firemní a společenské akce uplatňovat z důvodu náročnosti takovéto akce odlišné storno podmínky:

pro závaznou rezervaci společenské akce je vyžadována záloh ve výši 50% z celkové ceny takovéto akce, jež byla individuálně kalkulována pro klienta.

v případě zrušení této rezervace 30 - 60 dní před začátkem akce je hotel oprávněn účtovat si 25% storno poplatky z celkové kalkulované ceny

v případě zrušení této rezervace 29 až 15 před začátkem akce je hotel oprávněn účtovat si 50% storno poplatky z celkové kalkulované ceny

v případě zrušení této rezervace 14 a méně dní před začátkem akce je hotel oprávněn účtovat si 100% storno poplatky z celkové kalkulované ceny

### **Zodpovědnost hotelu a klienta**

10. Hotel zodpovídá za škodu způsobenou na věcech vnesených a odložených klientem v ubytovací části hotelu podle obecně závazných předpisů.

11. Hotel poskytuje a doporučuje hostům možnost uložit cennosti do hotelového trezoru. Uložení věcí nad hodnotu 10.000,- Kč v trezoru není možné považovat za převzetí věcí ubytovatelem do úschovy.

12. Hotel klienta seznámí s hodnotou inventáře pokoje/apartmánu. Za škody způsobené na zařízení, resp. inventáři hotelu zodpovídá klient podle příslušných platných právních předpisů. V případě poškození nebo zničení majetku hotelu má hotel právo na náhradu škody. Hodnota inventáře pokoje je stanovena v písemném záznamu nacházejícím se na recepci. Je v zájmu klienta informovat se o

jeho obsahu v případě znehodnocení nebo poškození zařízení v pokoji. Klient jako zákonný zástupce zodpovídá za škody způsobené neplnoletými osobami, za které je zodpovědný, jako i za škody způsobené osobami nebo zvířaty, které se nacházejí v prostorách ubytovacího zařízení a pobyt jim tam umožnil klient.

13. V případě škody na majetku hotelu způsobené klientem je klient povinen uhradit náhradu způsobené škody nejpozději v den skončení pobytu klienta nebo na základě faktury vystavené do 14 dní ode dne skončení pobytu klienta, splatné do 10 dní od doručení klientovi za předpokladu, že hotel rozhodne o takovém způsobu úhrady škody.

14. V případě, že klient odmítne uhradit cenu za poškozené, resp. zničené zařízení hotelu v souladu s těmito podmínkami, je hotel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 0.05 % denně z dlužné částky za každý den prodlení, spolu s úrokem z prodlení ve výši stanovené všeobecně závazným právním předpisem.

15. Praní prádla hostů. Hotel si vyhrazuje odmítnout ošetřit prádlo, jež je nadměrně znečištěno nebo je poškozeno. Prádelna nenesे odpovědnost za narušené vybarvení (ekologické barvy), knoflíky či ozdobné spony poškozené během čistícího procesu. Náhrady škody či ztráty vzniklé vinou prádelny může dosáhnout maximálně pětinásobku ceny za čištění nebo praní uvedeného prádla.

16. Hotel nezodpovídá za odcizení, případně za poškození motorových vozidel ponechaných na hotelovém parkovišti. Hotel doporučuje hostům, aby se přesvědčili o řádném uzamčení a zabezpečení auta. Také doporučuje nenechávat v autě volně položené osobní věci. Hotel nenesе odpovědnost za škody způsobené hostem na parkovištích hotelu třetím osobám. Hotel si vyhrazuje právo požadovat a vyúčtovat škodu, jež vznikne na majetku hotelu vozidlem hosta.

17. Klient je povinen chovat se tak, aby předcházel škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Hotel doporučuje, aby klient i v době, kdy pobývá na pokoji, měl zamčené vchodové dveře. Předtím, než otevře dveře cizím osobám, zkontroluje důvod vstupu do pokoje a při jakýchkoliv pochybnostech bezodkladně kontaktuje recepci. Před odchodem z pokoje host řádně zkontroluje, zda jsou zavřená okna a dveře.

18. Hotel nezodpovídá za jakékoliv škody způsobené mimo areál hotelu.

### **Stravování a prodej alkoholických nápojů**

19. Klientům není dovoleno v prostorách hotelu konzumovat alkoholické nápoje, které nebyly zakoupené v hotelu. V prostorách hotelu je povolena konzumace alkoholu osobám starším 18 let, a to výhradně v rámci nápojového lístku nebo vinné karty hotelu.

20. Klient není oprávněn vnášet do pokojů alkoholické nápoje nebo jakékoliv jiné potraviny zakoupené jinde, než v prostorách hotelu.

### **Všeobecně platné ustanovení**

21. Zaměstnanec hotelu není oprávněn podávat jakékoliv informace o ubytovaných klientech třetím osobám (s výjimkou příslušníků policie po jejich legitimování se a prokázání opodstatněnosti požadovat tyto údaje) ani povolit návštěvu třetí osoby hosta bez jeho souhlasu.

22. V pokoji a společenských prostorách hotelu nesmí klient bez souhlasu zodpovědného pracovníka nebo vedení hotelu přemísťovat interiérové zařízení, provádět jakékoliv změny a úpravy na zařízení hotelu, vykonávat zásahy do elektrické sítě nebo jiné instalace.

23. V hotelu a zvláště v pokoji není hostům dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče. Toto nařízení se netýká elektrických spotřebičů osobní hygieny (holící strojek, masážní strojek, fén atd.).

24. Klientům není dovoleno vnášet do pokojů věci pro úschovu, kterým hotel vyčlenil jiná místa, např. sportovní potřeby, kočárky, kola, vozíky apod. Na úschovu těchto věcí se klient informuje na recepci. Za poškození majetku hotelu způsobené i přes tento zákaz bude hostovi účtována náhrada škody v plné výši. V případě porušení tohoto zákazu je hotel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 tis. Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobená škoda vyšší, hotel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.

25. V pokojích i na balkonech hotelu, jež náleží k pokoji, platí přísný zákaz kouření. V případě porušení tohoto zákazu je hotel oprávněn účtovat klientovi smluvní pokutu ve výši 1 tis. Kč za každé porušení. V případě, že bude způsobená škoda vyšší, hotel si vyhrazuje právo účtovat škodu v plné výši.

26. V hotelu je přísný zákaz užívání jakýchkoliv omamných a psychotropních látek. Hotel je oprávněn informovat Policii ČR a okamžitě zrušit ubytování hosta, jež tento zákaz porušil, bez náhrady.

27. Klientům je přísně zakázáno využívat prostory wellness centra (bazén, sauny) pod vlivem alkoholu a psychotropních látek. Klient, který trpí kardiovaskulárním onemocněním, resp. má jakékoliv zdravotní problémy, v důsledku kterých pobyt v bazénu, resp. v sauně může zhoršit jeho zdravotní stav nebo ohrozit jeho život, může využívat zařízení bazénu, resp. saun jen na vlastní riziko a zodpovědnost.

28. Psi a jiná zvířata se mohou pohybovat v prostorách hotelu jen se souhlasem zodpovědného zaměstnance hotelu nebo na základě předcházející dohody klienta s hotelem za předpokladu, že majitel prokáže jejich zdravotní způsobilost. Cena za ubytování zvířete se účtuje podle platného hotelového ceníku. Na ubytování psů a jiných zvířat se vztahují následující opatření:

Psům a jiným zvířatům je zakázaný vstup a pobyt v těch prostorách, ve kterých jsou skladované a připravované potraviny nebo se podávají jídla a nápoje.

Vstup do ubytovací části hotelu mají pouze malá plemena psů.

Psům a jiným zvířatům je zakázán vstup do wellness centra.

Ve všech veřejných prostorách hotelu musí být každý pes na vodítku a mít náhubek.

Psi a jiná zvířata se nesmí nechat odpočívat/ležet na lůžku nebo jiném zařízení, které slouží k odpočinku klienta.

Na krmení psů a jiných zvířat nesmí být použitý inventář, který slouží na přípravu nebo podávání jídla hostům.

V případě jakéhokoliv poškození hotelového zařízení zvířetem je klient povinen zaplatit škodu v plné výši.

Za zvíře zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete a klient, který zvířeti pobyt v pokoji umožnil.

Za výše uvedené porušení pravidel a opatření, vyjma přímého poškození majetku, které je účtováno hostu v plné výši, bude hostovi účtována za dodatečný úklid pokoje či prostor znečištěný zvířetem částka až ve výši 1 tis. Kč.

Hotel si vyhrazuje právo vyúčtovat případně i přímé náklady za čištění, jež budou převyšovat výše uvedenou částku, a to v plné výši. Hotel si také vyhrazuje právo k úhradě/zaplacení nových lůžkovin, jež byly použity pro odpočinek zvířat. Tyto lůžkoviny budou hostovi vyúčtovány v plné výši.

29. Před odchodem je klient povinen v pokoji uzavřít vodovodní kohoutky, zhasnout v pokoji světlo, v pokoji s terasou zavřít okno, zamknout dveře a hotelový klíč odevzdat na recepci. Za ztrátu klíče účtuje hotel částku 250,- Kč za kus.

30. Odpadky jsou klienti povinni dávat výlučně do určených nádob na vyhrazených místech.

31. Hotel doporučuje z bezpečnostních důvodů neponechávat děti do 12 roků bez dozoru dospělých ani v pokoji ani v ostatních společenských prostorách hotelu.

32. V čase od 22.00 h do 06.00 h je klient povinen dodržovat noční klid. Se souhlasem provozovatele (vedoucího hotelu, resp. zástupce) se mohou organizovat v prostorách hotelu společenské akce i po 22.00 h, a to v prostorách k tomu určených.

33. Klient v prostorách hotelu nesmí nosit zbraň ani střelivo, nebo je nějak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití.

34. Spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny prostřednictvím soudů v České republice. Ve sporech o náhradu škody, ve kterých žalovanou osobou bude osoba mající bydliště v některém z členských států EU, je daná příslušnost soudu místa, kde ke škodě došlo, podle čl. 5, bod 3 Nařízení rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. 12. 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech.

35. Klient je povinen dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. V případě, že klient nebude dodržovat ubytovací řád, má vedení hotelu právo odstoupit od poskytování ubytovacích služeb a odstoupit od ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnutého času. Hotel má v takovém případě právo na plnou úhradu ceny ubytování. Klient musí následně bezodkladně opustit hotel. Klient je povinen obeznámit se s provozními a bezpečnostními pravidly hotelu, včetně všech jeho zařízení a důsledně je dodržovat.

36. Host svým podpisem na ubytovací kartě odsouhlasil, že se obeznámil se všemi provozními řády ubytovací, stravovací a wellness části hotelu. Ubytovaní hostů se řídí českým právním řádem, na základě českého práva a tímto ubytovacím řádem. Ubytovaním host přijímá ubytovací řád jako smluvní podmínky ubytování a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Host je povinen se s tímto ubytovacím řádem seznámit, na jeho neznalost nebude brán zřetel.

37. Host poskytující hotelu při vzniku ubytovací služby své osobní údaje ze svých dokladů souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů ve společnosti Besední dům s r.o., ve smyslu zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění.

38. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Ubytovací řád je platný od 1.1.2017